图书情报工作
第66卷 第6期 2022年3月



# 21世纪以来我国高校图书馆服务质量效益与服务创新动力研究回顾与展望*

■ 耿哲 郭晶
上海交通大学图书馆 上海 200240

摘 要：[目的/意义]为高校图书馆持续提升服务质量和效益，保持蓬勃旺盛的活力，开拓发展新征程提供理论参考和借鉴。[方法/过程]采用文献计量分析与重点文献解读述评相结合的方式，划分21世纪以来服务质量效益和服务创新的研究阶段，梳理研究主题变迁情况，厘清服务质量效益的关键影响因素、评价指标体系以及服务创新动力来源和机制。[结果/结论]从文献研究来看，我国高校图书馆的服务创新和质量效益评价不仅是实践热点，也一直是理论研究的重要方向。归纳总结的3方面研究特征与3点研究不足，为新发展阶段下我国高校图书馆服务质量效益提升与服务创新动力发掘提供参考借鉴。

关键词：高校图书馆 服务质量 服务效益 创新动力 回顾
分类号：G250
DOI：10.13266/j.issn.0252-3116.2022.06.014



## 1 引言

21世纪初叶的20年，跨越整整4个"五年发展规划"，我国图书馆事业一路高歌猛进，迈进了新时代。伴随信息技术、智慧校园的快速发展，高等教育教学、科研与人才培养范式加速变革，高校图书馆在以提供知识创新服务为中心的智慧型图书馆转型过程中，正在迈向高质量发展阶段。尤其是十八大以来，明确提出"把推动发展的立足点转到提高质量和效益上来"，将"以提高发展质量和效益为中心"写进"十三五"时期发展的指导思想，十九大提出"坚持质量第一、效益优先"，质量和效益成为全社会发展的关键词。在《中共中央关于制定国民经济和社会发展第十四个五年规划和二〇三五年远景目标的建议》中明确提出"十四五"时期经济社会发展必须遵循新发展理念，新发展理念着重强调更高质量的发展。质量和效益同样也是图书馆事业发展的永恒主题。

2015年教育部第三次修订《普通高等学校图书馆规程》，明确定位高校图书馆是学校的文献信息资源中心，对高校图书馆在学校人才培养、科学研究、社会服务和文化传承创新中应发挥的作用提出新要求。创新是发展的第一动力，质量和效益既是服务创新追求的目标，也是高质量发展背景下服务创新的重要动力源泉。本文将通过较为系统的文献梳理和分析，回顾21世纪以来我国高校图书馆服务质量效益和服务创新的理论研究和实践成果，厘清影响图书馆服务质量效益的关键因素和评价指标，服务创新动力来源与机制。并结合典型实践案例分析，为高校图书馆持续提升服务质量和效益，保持服务创新的活力，开拓发展新征程提供理论参考和借鉴。

## 2 高校图书馆服务质量效益和服务创新动力研究历程

### 2.1 研究方法

笔者首先对相关概念进行分解，采取分步骤、分阶段的检索策略，以中国知网学术期刊库和读秀数据库为数据来源，选取主题作为检索字段，构建检索式 SU ="高校图书馆+大学图书馆" AND SU ="质量+效益+效能+效果+成效+创新"，文献来源界定为"北大核心"和"CSSCI"，检索时间为2000年-2020年，经

* 本文系国家社会科学基金一般项目"'质量效益'视域下图书馆服务创新动力及常态化发展模式研究"(项目编号：16BTQ005)研究成果之一。

作者简介：耿哲，学科服务部副主任，馆员，硕士；郭晶，副馆长，研究馆员，博士，通信作者，E-mail：jguo@sjtu.edu.cn。

收稿日期：2021-03-21 修回日期：2021-06-16 本文起止页码：126-136 本文责任编辑：徐健

过去重精简后共得到中文文献 3 912 篇。利用 EXCEL 和 CiteSpace. 5. 7. R2 分析工具对结果文献进行计量分析,揭示其研究特征和发展趋势,并对关键文献进行解读分析,归纳研究现状。在文献综述的基础上,将研究视野拓展到行业实践,并且关注高等教育及技术环境的发展,基于此背景进行阐述和分析。

## 2.2 研究阶段划分

通过对文献进行统计分析,得到 2000－2020 年高校图书馆服务质量效益与服务创新相关论文的年代分布情况,见图 1。从发文趋势上来看,大致可以 10 年为时间分割线,分为两个阶段:2000－2010 年的快速发展阶段与 2011－2020 年的走向成熟阶段。进入新世纪之后,以网络化、数字化为代表的现代信息环境为图书馆的发展带来新的机遇与挑战。以往图书馆人需要面对的是"如何以有限的资源服务广大的用户",如今需要面对的是"如何以有限的资源留住用户,进而服务用户"[1],在信息时代,图书馆面临来自网络、信息服务提供商等多方面的挑战。在此背景下,服务创新成为高校图书馆事业发展和自我提升的必然路径。同一时期,国外质量评价体系的引入,也使得图书馆服务质量成为这一阶段的研究热点,由此表现出相关研究的迅速增长。经过 10 年的服务创新研究与实践,在 2010 年前后,随着"智慧城市"概念的兴起,智慧图书馆成为图书馆转型发展的创新理念与实践导引。王世伟对智慧图书馆的概念、核心要素、主要特征和特点进行详细阐述[2－4],引发业界的热烈反响。此后的 10 年,高校图书馆顺应高校发展政策和行业发展需要,不断深化拓展服务,服务质量效益和服务创新相关理论研究逐渐走向成熟。

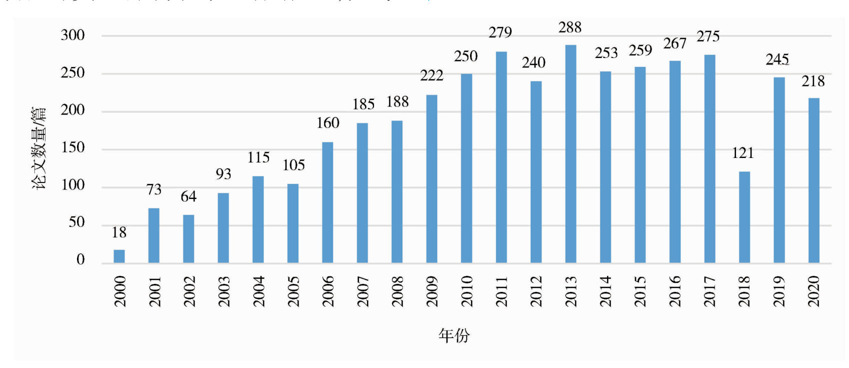



图 1　2000－2020 年服务质量效益和创新动力研究论文年度分布

## 2.3 研究主题变迁

利用 CiteSpace. 5. 7. R2 对结果文献进行处理分析,利用高频关键词聚类来确定研究热点,得到研究主题演进时序图,见图 2,可以看到随着时间的演进,研究热点主题不断发生变化。

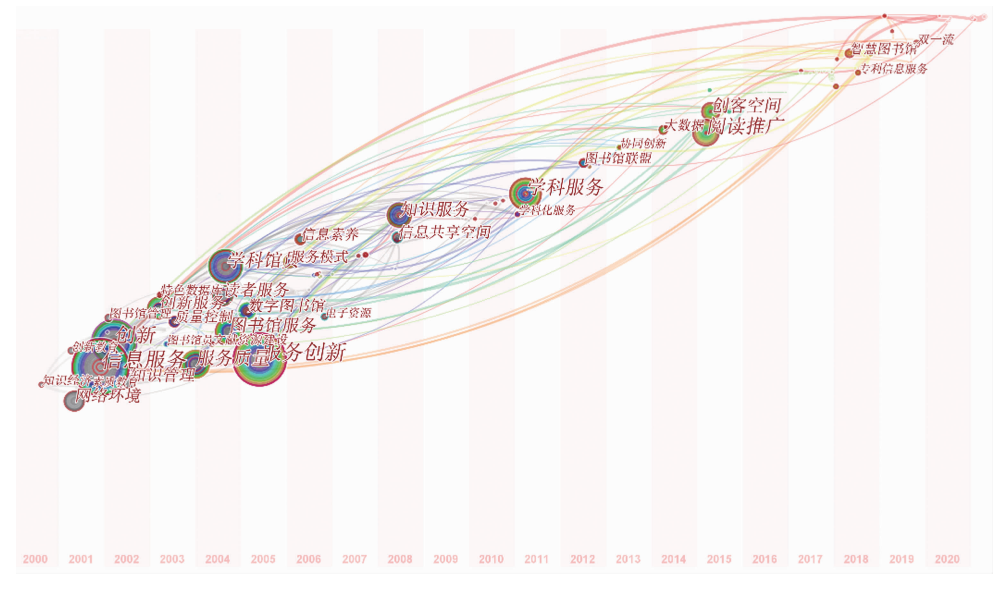



图 2　高校图书馆服务质量效益与服务创新动力研究主题演进时序图

对上述图谱的研究主题进行进一步的细化分析，利用 CiteSpace 突变词探测技术对短时间内使用频次突然增加或者突然出现的术语进行分析，见图 3。可以看出在 20 世纪初期，随着知识经济的兴起和信息技术的发展，知识管理成为这一时期的研究热点。2010 年前后，在高校大力发展学科建设的大背景下，学科馆员、学科服务成为这一时期高校图书馆服务的热点和主流方向，各高校图书馆开始探索通过深入院系提供专业化、个性化的信息服务来不断提升服务的质量和成效。2015 年前后，随着书香校园建设以及微信公众平台的兴起，尤其是 2014 年全民阅读首次被写入政府工作报告，阅读推广成为研究的关注热点。2017 年“双一流”建设方案的出台落地，围绕支撑高校“双一流”建设的高校图书馆服务创新的研究如雨后春笋，成为新一轮的研究热点。

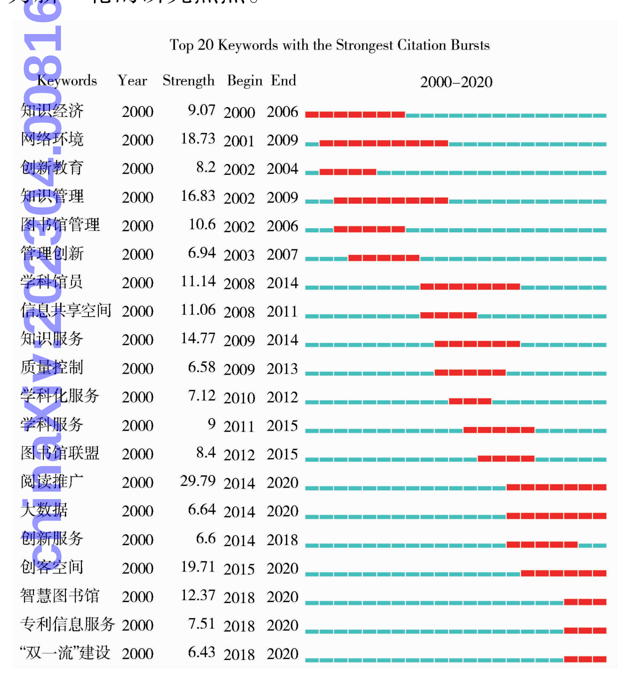



图 3 高校图书馆服务质量效益和服务创新动力研究 Top20 突变词

通过以上研究主题变迁情况的分析，可以发现高校图书馆服务质量效益和服务创新动力的研究可以分为两大类：①以外部环境为牵引，探讨外在社会环境的变化对于高校图书馆服务的影响以及如何应对的策略。如知识经济、网络环境、大数据、“双一流”建设等为高校图书馆带来了新的发展机遇，也提出了挑战，高校图书馆以此为契机，探索适合自身发展的服务创新路径。②自我革新的内部驱动，从知识管理、学科馆员到知识服务、信息共享空间、阅读推广、智慧图书馆、专利信息服务等，是图书馆人不断自我革新，拓展服务内容、深化服务内涵，以期实现高校图书馆事业的可持续发展。

## 3 高校图书馆服务质量效益和服务创新动力研究述评

国内对于图书馆服务质量和效益的研究已有 40 年历史，在 20 世纪 70 年代末 80 年代初，就有学者开始关注图书馆的服务质量、服务品质和服务效益[5]。柯平教授曾将图书馆阮氏五定律和戈氏新五律的服务精神进行提炼，结合现今信息时代图书馆服务的发展要求，提出建立图书馆服务的新五定律，其中提到“服务是效率、质量、效用全心全意的统一”[6]。程焕文教授提出质量和效益是衡量图书馆事业发展的标尺，没有质量的数量等于无效，没有效益的事业则等于无功，低质量的数量越大，则效益越低，而片面效益、低效益或负效益则败事有余[7]。

服务质量和效益提升的关键是图书馆的服务创新能力，2015 年中美大学图书馆馆长研讨会上，美国哈佛大学图书馆馆长莎拉·托马斯有过精彩表述，服务创新与否决定了高校图书馆的未来是“濒临灭绝的恐龙”还是“浴火重生的凤凰”[8]。服务创新就需要打破原有的思维模式，顺应外部环境的变化，转变服务理念，调整服务策略。而服务创新的过程是一个十分丰富的过程，是内部与外部相互作用的结果。笔者对 21 世纪以来国内高校图书馆服务质量效益和服务创新动力相关文献进行梳理，并从服务质量效益和服务创新的内涵属性及概念界定、服务质量效益的关键影响因素、服务创新动力模型、服务质量效益的评价指标体系及服务创新动力测度、服务质量效益提升下的服务创新案例等方面进行述评。

### 3.1 内涵属性和概念界定

图书馆服务是通过向用户提供馆藏资源满足其文献信息需求的活动和行为[9]。服务质量是指服务能够满足规定和潜在需求的特征和特性的总和，是指服务工作能够满足用户需求的程度[10]。服务效益可分为社会效益和经济效益。高校图书馆的社会效益是指高校图书馆的服务为全校、全社会或局部地区带来的具有正外部性影响或效果。按照受益范围的不同，社会效益有内部和外部之分。内部社会效益主要体现在高校图书馆以满足本校师生文献信息需求为出发点，提供丰富多样的文献资源和服务，为本校师生教学、科研、决策带来积极推动作用。外部社会效益是指高校

图书馆的运行为社会带来的有益影响，主要体现在高校图书馆面向本校师生之外的其他读者开放，为社会群体提供多种形式的文献信息服务[11]。

从经济学的角度来说，经济效益就是投入与产出的比例。高校图书馆的经济效益是指在图书馆经营管理过程中消耗的资源和所得成果之间的比例，具体而言就是图书馆在建设、使用、维护的过程中，所投入的人力、物力、财力与图书馆为全校师生提供服务所产生的价值之间的比率。经济效益有显性和隐性之分。显性经济效益主要体现在两个方面：一方面，在人力、物力、财力投入有限的情况下，高校图书馆通过合理布局馆藏资源、深层次开发文献资源、提供多样化信息服务，使得图书馆核心功能得到最大程度的发挥和拓展，最大化满足用户对于文献信息服务的需求。如著名图书馆学家杜威所说"图书馆应以最少的花费给最多的读者提供最好的阅读"[12]。另一方面，提供科技查新、定题服务、文影制作等有偿服务获取一定的经济收入。隐性经济效益主要体现在图书馆的用户利用图书馆资源和服务开展科学研究、技术研发、创新创造等活动产生的效益[13]。质量效益是服务创新的行动指南，也是服务创新的重要衡量指标。质量和效益就像"一个硬币的两面"，既相互独立又相伴相生，且呈现正向相关性，高质量可以带来高效益。

创新是高校图书馆顺应社会需要、学科建设以及自身发展的重要力量源泉。服务创新是图书馆在服务过程中应用新思想和新技术来改善和变革现有的服务流程和服务产品，提高现有的服务质量和效率，扩大服务范围，更新服务内容，增加新的服务项目，为读者创造新的知识价值，最终形成图书馆的竞争优势[14]。服务创新的动力源主要分为两种：内源动力和外源动力。



### 3.2 高校图书馆服务质量效益的关键影响因素

通过对国内高校图书馆服务质量和效益相关文献调研发现，高校图书馆服务质量和效益的影响因素主要集中在用户、资源、技术、服务、馆员 5 个方面，见表 1。阮冈纳赞著名的"图书馆学五定律"中指出，图书馆是一个生长着的有机体[15]，而这五大要素正是这一有机体不断生长的"养料"。用户是图书馆的使用主体，资源是图书馆的存在基础，服务是图书馆的核心价值，技术是图书馆的创新动能，馆员是图书馆的服务主体，这五大要素的紧密协同、联动配合是图书馆服务质量和效益提升的根本驱动力。高校图书馆的服务创新活动就是在这几个要素的组合、交互作用中完成的。

表 1　图书馆服务质量和效益影响因素研究主要文献分布情况

| 主要影响因素 | 关键要素 | 主要研究 |
|---|---|---|
| 用户 | 用户满意度 | 初景利[9]、孙静等[16]、吴冬曼等[17]、曹树金等[18] |
| 馆藏 | 纸本资源馆藏 | 刘祯臣等[19]、赵元章[20]、蔡迎春等[21]、陈健[22] |
| | 电子资源馆藏 | 肖珑等[23－24]、唐琼等[25]、严安等[26] |
| 服务 | 服务方式 | 郝忠洛[27]、陈永玲[28] |
| | 服务内容 | 初景利等[29]、范并思[30]、吴高等[31]、肖珑[32]、陶蕾[33]、杨新涯等[34] |
| | 服务能力 | 初景利等[35]、罗泽宇[36] |
| 技术 | 技术绩效 | 杨九龙等[37－38] |
| 馆员 | 馆员素质 | 樊秀萍[39]、韩毅等[40] |
| | 绩效激励 | 慎金花等[41] |

#### 3.2.1 用户

用户是图书馆资源与服务的使用者，图书馆服务质量的高低、服务效益的好坏很大程度上取决于用户主观感知到的服务水平。因此，服务质量和效益不是由图书馆管理者单方面决定，而是必须从用户角度出发，适应和满足用户的需求和期望。对于用户主观感知如何影响服务质量，有两种代表性理论模型：一种是"期望——实绩"模型（也称为"感知——价值"模型），一种是"需求——满足程度"模型[16]，见表 2。用户主观感知的服务质量主要包括两个方面：技术方面和职能方面。技术方面是指用户在使用图书馆过程中，是否得到其所期望或需求的服务，关注的是服务结果。而职能方面则是用户是如何得到这种服务的，例如图书馆工作效率、馆员的态度举止等，关注的是服务过程[9]。"以用户为中心"的服务理念意味着图书馆服务质量由用户主观感知所决定，那么用户的主观感知如何测度？吴冬曼等通过组织小范围用户问卷调查，请用户填写影响自身对图书馆服务满意度的关键指标，并总结归纳为 4 个维度：文献资源、文献资源的获取与易用性、环境与设施、服务与情感[17]。曹树金等从用户需求角度，将影响图书馆用户满意度分为三大因素：信息资源、信息服务、信息系统，实证结果显示信息服务满意度对图书馆整体满意度的影响系数最大，信息资源满意度次之，信息系统满意度影响系数最小[18]。

#### 3.2.2 馆藏

馆藏资源是高校图书馆建设和发展最基本的保障，馆藏资源质量的高低直接决定了图书馆对用户需求满足程度的高低。按照载体类型的不同，馆藏类型

表 2 用户感知影响服务质量的两种代表性理论模型

| 用户感知代表性理论模型 | 主要内涵 |
| --- | --- |
| 感知——价值 | 服务质量取决于用户感知到的服务与用户所期望的服务之间的差距 |
| 需求——满足程度 | 服务质量取决于图书馆满足用户需求的程度 |

分为纸本资源馆藏和电子资源馆藏，影响二者质量和资源建设效益的要素有所不同，见表 3。

（1）纸本资源馆藏。传统的纸本馆藏质量主要包含 3 大要素：内容质量、结构质量、使用质量[19]。内容质量主要体现在纸本藏书本身所包含的知识信息价值[20]。结构质量是指馆藏图书在类目结构方面是否与高校学科专业设置相匹配，是否有利于重点学科的建设与发展[21]。使用质量取决于馆藏图书是否具有较强的实用性和较高的使用效益[22]。

（2）电子资源馆藏。随着信息技术的飞速发展，图书馆的馆藏资源结构也发生了巨变，从传统以纸本馆藏为主、数字资源为辅转向纸本和数字馆藏并重，一些高校图书馆的数字馆藏比例已超过纸本馆藏。据统计，2019 年度各高校图书馆文献资源购置费中，电子资源购置费所占比例已经过半，并且均值与所占比例自 2006 年以来呈抬升趋势[42]。电子资源的馆藏配置水平和利用水平是影响电子资源服务质量和效益的关键因素。2001 年，肖珑等率先对电子资源的评估体系建立的方法论以及电子资源评估体系的内容进行系统阐述，电子资源的内容、检索系统及功能、电子资源使用情况、价值与成本核算、出版商/数据库商的服务是衡量电子资源服务质量和效益的五大要素[23]。“十五”期间 CALIS 设立“数字资源与服务评估”子项目，肖珑等总结出一套完整的数字资源评估指标体系，并提出了应用指南[24]。此后，很多学者对电子资源的质量评价进行研究，但往往将质量评价和效益评估重点放在了特定类型的电子资源。唐琼等从宏观角度对高校图书馆整体电子资源建设的质量评价进行了探讨，概括影响电子资源质量的六大变量：电子资源体系状况、图书馆网站对电子资源的揭示、电子资源培训活动、电子资源建设意见交流渠道、用户价值感和用户满意度[25]。此外，严安等提出高校图书馆的电子资源能否发挥最大效能，取决于其持续使用用户的数量[26]。

表 3 影响图书馆馆藏资源质量和建设效益的关键要素

| 影响因素 | 关键要素 | 主要内涵 |
| --- | --- | --- |
| 纸本资源馆藏 | 内容质量 | 藏书内容是否真实反映科学研究成果、是否具有较高的学术价值、是否代表学科领域最新研究成果 |
| | 结构质量 | 类目结构与学科专业的协调性、文理科馆藏布局合理性、重点学科文献保障率 |
| | 使用质量 | 藏书利用情况 |
| 电子资源馆藏 | 资源内容 | 收录资源类型及数量、权威出版物和全文出版物收录情况、学科收录范围、数据来源情况、数据库之间重复情况、注销出版物情况、出版物更新与滞后情况等 |
| | 检索系统及功能 | 检索功能、检索技术、检索结果、用户服务等 |
| | 电子资源使用情况 | 检索次数、登录次数、下载文摘/全文篇数等 |
| | 价值与成本核算 | 数据库价格、数据库价格上涨幅度、检索成本、全文下载成本、登录成本等 |
| | 出版商/数据库商的服务 | 数据传递方式、是否提供足够时间的免费试用、数据库访问方式、数据更新服务等 |
| | 电子资源体系状况 | 种类及数量能否满足需求等 |
| | 电子资源揭示情况 | 分类合理性、组织有序性、查找便捷度等 |
| | 电子资源培训活动 | 培训能否帮助用户清晰了解资源情况、能否帮助用户准确获取学科资源 |
| | 电子资源意见交流渠道 | 意见交流便捷度、意见回复及时性等 |

### 3.2.3 服务

服务是图书馆存在的理由[43]，图书馆事业的生死存亡归根结底要看图书馆的服务是否还有价值。二十年来，高校图书馆的服务方式、服务内容、服务能力可谓是日新月异。从传统线下的图书借阅、线下线上混合的参考咨询服务，逐步拓展形成服务全校师生教学研管的服务体系。通过对文献的归纳总结发现，从服务本身来看，服务的质量效益与服务方式、服务内容、服务能力三方面息息相关。

（1）服务方式。在数字化时代，传统单一的线下服务、馆内服务无法满足用户需求的变化，由此催生出多样化的服务方式。郝忠洛将现代服务方式的多样化趋势总结为互动合作方式、一站式服务方式、主动服务方式和相对大后台服务方式[27]。陈永玲总结数字化时代服务方式的创新包括变封闭式服务为开放型服务，变静态式服务为动态式服务，变接纳式服务为主动式服务，变一般化借阅为多样化、特色化服务，变单层次粗浅服务为多层次全方位服务[28]。

(2)服务内容。从服务内容上来看,学科服务、阅读推广和空间服务是近二十年来高校图书馆的研究热点。初景利等学者率先对第一代和第二代学科馆员在服务地点、服务逻辑起点、服务深度、服务内容、服务责任、角色定位和服务手段进行了详尽阐述[29],这也成为我国高校图书馆学科馆员和学科服务研究实践的重要理论支撑。范并思从图书馆学基础理论的角度对阅读推广的定义、与图书馆服务和图书馆核心价值的关系等进行阐释,成为图书馆阅读推广相关理论的奠基之作[30]。吴高等重点分析了我国高校图书馆阅读推广的实践特点及存在问题,并从5大方面提出高校图书馆开展阅读推广服务的策略[31]。肖珑论述了后数图时代图书馆的馆舍空间核心功能组成以及空间组织布局的基本要素守则、空间环境设计的主要需求[32]。创客空间是图书馆空间服务的延伸与扩展,陶蕾从创客空间概念兴起和成功案例出发,分析了创客空间与图书馆之间的关系,探讨图书馆构建创客空间的要素和步骤[33]。杨新涯等学者以校友服务作为高校图书馆社会化服务的突破口,探讨校友服务的范式,从而提升高校图书馆社会服务水平和社会影响力[34]。

(3)服务能力。图书馆的服务能否发挥功效,在一定意义上取决于服务能力和水平的高低。初景利等学者提出面向用户不断发展的新需求,图书馆应打造新型服务能力体系,完成从资源建设到知识组织、从馆内服务到嵌入式服务、从参考咨询到知识咨询、从文献检索到情报分析、从阅读推广到知识发现、从信息素质教育到创新素质教育、从文献服务到出版服务、从文献管理到数据管理、从图书馆服务到智库服务、从人工服务到智慧服务的转变[35]。罗泽宇认为在图书馆服务能力建设上应从提高服务效率和保障图书馆资源共享的公平、公正与平等这两方面着手[36]。

### 3.2.4 技术

进入新世纪后,随着信息技术的快速发展,文献信息的生产、传播与服务形态发生了巨大的变化,技术革新是图书馆不断适应时代发展的必然选择。随着智慧图书馆概念的兴起,高校图书馆开始尝试将感知技术、增强现实技术、智能处理技术等现代高科技技术融入图书馆的发展体系中。但技术是把双刃剑,国际图书馆协会和机构联合会(IFLA)在2015年的趋势报告中提出“新技术将扩大人们获取信息的渠道,但同时也阻碍了人们获取信息”[44]。所以,技术的投入和变革是否一定会正面影响图书馆的质量和效益?如何保证新技术在图书馆发挥其应有的价值,使技术真正成为图书馆服务创新发展的重要动力源泉?杨九龙等从技术生命周期的视角出发,以投入——产出模型为框架构建图书馆技术绩效评价指标体系,并构建图书馆技术绩效评价模式。将影响技术绩效的指标分为内部投入、外部投入、内部产出、外部产出4大类指标,见表4。其中内部投入要素包括财力、物力、人力和管理4个方面,外部投入要素主要指图书馆技术应用所面临的外部环境,包括宏观和微观两个方面。在内部产出上,主要包括图书馆应用技术过程中产生的各种绩效。在外部产出上,主要包括图书馆技术应用对图书馆与社会交互产生的积极影响[37-38]。

表4 影响技术绩效评价的关键要素

| 关键要素 | 主要内涵 |
|---|---|
| 内部投入 | 技术设施建设和软硬件采购安装投入、技术推广和运维投入、人力投入和物理损耗、管理成本等 |
| 外部投入 | 地区信息化进程、政策支持力度、外部社会的信息环境、信息化共建共享程度、与供应商议价能力、目标用户信息素养等 |
| 内部产出 | 价值绩效、管理绩效、经济绩效、业务流程绩效、人力资本绩效等 |
| 外部产出 | 各项技术功能的服务优劣、图书馆技术功能被外界所感知的情况等 |

### 3.2.5 馆员

《列宁论图书馆工作》一文中有言“图书馆员是图书馆事业的灵魂”[45]。而在美国有一种说法,是指在图书馆服务所发挥的作用中,图书馆的建筑占5%,信息资料占20%,而图书馆员占75%[46]。足以看出图书馆员对于图书馆服务的重要作用。樊秀萍提出馆员素质是制约高校图书馆发展的主体因素,馆员素质又可分为思想素质、知识结构、专业技能和外语水平[39]。韩毅等将影响图书馆服务质量的馆员素质划分为信息意识、服务态度、服务能力、道德行为等方面[40]。慎金花等提出馆员绩效考核和激励机制应以提升馆员的能力水平和图书馆的绩效为目标,馆员考核的各个方面围绕“按质量完成工作,提升在传统服务领域的服务形象,提高为学科建设服务的水平,鼓励开拓与创新”的目标展开[41]。

## 3.3 高校图书馆服务创新动力机制

动力是推动事物运动与发展的力量,而动力机制就是动力产生并发挥作用的过程、机理与方式。服务创新动力机制是服务创新动力的产生及其作用于创新主体产生创新行为的机理。王甜等从创新主体的角度出发,认为创新驱动力可以分为外部驱动力和内部驱动力,内部驱动力主要指企业内部行为主体的驱动,外部驱动力则是外部环境和相关行为主体的作用结果,

内部驱动力和外部驱动力之间是相互作用的关系[47]。

#### 3.3.1 服务创新动力机制类型

关于图书馆服务创新动力机制的研究相对较少，赵晖率先对图书馆服务创新动力机制相关理论和类型开展研究，其指出图书馆服务创新动力机制是在图书馆服务过程中，以提高图书馆核心服务能力为中心，以满足用户信息需求与解决现实问题为目标，通过重组图书馆服务创新动力因素而形成的一种推动图书馆服务质量与服务效率不断提高的内外因素的有机组合形式，并将图书馆服务创新的动力机制类型分为服务利益驱动型、社会需要拉动型、技术进步推动型、政府支持促进型[48]。陈建龙从大学图书馆作为信息服务提供者的角度出发，详细论述了大学图书馆信息服务创新的方法论基础。陈建龙还提出，信息服务创新是指为谋求信息服务的科学发展而采用原创、集成、引进等方法对有关要素及其联系进行开发与改变的过程，大学图书馆信息服务创新可依据还原论、整体论、综合集成论、信息化生态论来指导实践[49]。

#### 3.3.2 服务创新动力来源

关于图书馆服务创新的动力来源，学者多从创新主体的角度出发，将服务创新动力分为内源动力和外源动力。陈三保认为图书馆服务创新的内源动力是指图书馆服务在新技术作用下，产生更高质量的服务创新理论、服务创新内容、服务创新模式等，使图书馆的发展优势更加明显。外源动力是图书馆建设与发展所赖以生存的外部环境对图书馆的作用力，主要来源于图书馆与社会需求的交互过程中，以及政府有意识地对文化产业的规划和行为。社会需求和政府行为是影响图书馆外部竞争优势的重要因素，还有社会经济的发展、文化进步等因素，其衍生出的社会关系，形成图书馆服务创新的外源动力[50]。王新才等从系统论的角度将服务创新的动力源分为读者、文献、社会环境，其指出图书馆处于生态系统之中，读者、文献等系统要素的变化通常“牵一发而动全身”，当外在环境变化为图书馆员所感知时，馆员的主观意愿与环境的客观形势相结合，这种相互交融的力量便形成一股推动服务创新的力量[51]。

### 3.4 高校图书馆服务质量效益评价指标体系

早期的评价方法注重对图书馆投入和产出等图书馆自身硬性或者客观服务指标的测评，在某种意义上，是将图书馆看成一个服务系统，通过统计分析该系统的投入和产出绩效来评价其服务质量和效益，评价过程不受人（包括图书馆员和用户）的主观影响，这种评价方法可以看成是“以图书馆为中心”的评价模式。进入20世纪后期，随着“以人为本”的理念逐渐深入，逐渐转变为“以用户为中心”的评价模式。

#### 3.4.1 服务质量评价指标体系

（1）SERVQUAL。SERVQUAL是20世纪80年代诞生于市场营销领域的一种基于“全面质量管理”理论的服务质量评估工具，核心思想是服务质量的评价要依据用户的感知，着眼于用户的期望，以此来衡量服务质量。在“以用户为中心”的服务理念影响下，欧美图书馆界在20世纪90年代开始关注SERVQUAL在图书馆服务质量评估领域的应用[52]。1998年，初景利[53]最先将基于全面质量管理的SERVQUAL方法介绍到国内，此后、金更达[54]、张健兰等[55]、钱佳平[56]、宋秀梅[57]等学者先后对SERVQUAL本土化应用展开理论探讨，许玲等[58]率先采用SERVQUAL模式作为服务质量评价方法开展实证研究。于良芝等学者综述了SERVQUAL应用在图书馆领域的适用性和局限性[59]，并且使用统计学的信度、效度、质量值的方差来定量测度SERVQUAL在我国高校图书馆的适用性，结果发现SERVQUAL虽然具有较高的信度，但不具备足够的内容效度。在这种情况下，施国洪等学者对SERVQUAL进行修正，消化吸收我国高校图书馆的一些特有因素，构建起适用于我国本土化情境下的图书馆服务质量评价体系，并开展实证研究[60]。

（2）LibQUAL+™。因SERVQUAL评价方法在图书馆领域存在的局限性，美国研究型图书馆联合会提出要寻求一种适应现代化图书馆实际情况的新方式来评价图书馆的服务质量，即LibQUAL+™。任馨等[61]、常唯[62]、袁琳等[63]学者率先对LibQUAL+的缘起及研究应用情况作了介绍。此后，孙静等[64]、吴冬曼等[65]学者借鉴LibQUAL+™的指标，并在本土化修正的基础上开展实证研究。夏有根等[66]、史继红[67]等学者进一步探讨了LibQUAL+™的局限性，并提出将LibQUAL+™与其他评价方法相结合开展服务质量评价。

（3）ClimateQUAL™。馆员作为图书馆实施服务的主体，对于图书馆服务质量的主导作用不可忽视。由此应运而生ClimateQUAL™图书馆服务质量评价体系，该评价体系的特色之处是从馆员的视角评价图书馆针对其指定政策、条例所营造的工作环境和氛围对馆员工作的激励程度，进而影响图书馆的服务质量[68]。包平等[69]、江新[70]等学者在ClimateQUAL™原有指标体系基础上，进行本土化适应性修正，构建适合我国高校

图书馆服务质量评价体系，并开展实证研究。

### 3.4.2 服务质量效益评价方法

在评价方法上，较多学者运用其他学科理论和方法评价图书馆服务质量和效益，大致可以归纳为运筹方法、不确定系统研究方法、统计分析方法以及其他多指标综合评价方法[71]。运筹学方法主要包括层次分析法（Analytic Hierarchical Process，简称AHP）[72]、网络分析法（Analytic Network process，简称ANP）[73]和数据库包络分析法（Data Envelopment Analysis，简称DEA）[74]。不确定性系统研究方法主要包括模糊综合评价法[75]和灰色相关分析法（Grey Relational Analysis，简称GRA）[76]。统计分析方法主要包括主成分分析法[77]、因子分析法、回归分析法[78]。其他多指标综合评价方法包括基于BP神经网络评价方法[79]、平衡计分卡法（Balanced Score Card，简称BSC）[80]、成本效益分析法[81]。

由于图书馆服务质量评价的复杂性，每一种方法都有其优点和局限，因此一些学者综合运用多种方法对图书馆服务质量进行评价。王萍等学者采用关键事件技术和主成分分析法，以定性评价和定量研究相结合的方式对图书馆服务质量管理与建设的重点加以分析[82]。施国洪等学者基于SERVQUAL、Lib模型并综合运用焦点访谈的方法构建高校图书馆服务质量评价指标，同时利用Kano模型对评价指标加以修正[83]。

### 3.5 高校图书馆服务创新的案例研究

服务是图书馆工作的永恒主题，创新是图书馆事业发展的灵魂。在理论分析之外，关于服务创新的研究更集中于具体情境下如何创新服务。二十年来，高校图书馆始终以服务学校人才培养和科学研究为己任，在借阅服务、阅读推广、数字资源服务、空间资源服务等方面与时俱进，不断创新，引领中国图书馆发展的潮流，在实践中不断探索和提升图书馆服务质量和效益。

在此背景下，教育部高校图工委读者服务创新与推广工作组2014年和2016年连续举办两届“全国高校图书馆服务创新案例大赛”，涌现出一批服务创新的典型案例，见表5。这些案例是全国各高校服务创新实践的总结，获奖案例经过专家的严格评审，具有较高的参考价值。孟祥保等从创新主体、创新类型、创新动力、创新绩效、创新周期、创新保障6个方面综合分析了首届全国高校图书馆服务创新案例，在案例中，科研服务、阅读推广、用户教育是服务创新的3大内容主题，用户的深度参与、数据服务是创新案例的两大亮点[84]。

表5 第一届全国高校图书馆服务创新案例大赛一等奖获奖案例

| 奖项 | 单位 | 案例名称 |
|---|---|---|
| 一等奖 | 南方医科大学图书馆 | Young，不一样 |
| 一等奖 | 上海交通大学图书馆 | 创建世界一流大学的人才评价支撑体系 |
| 一等奖 | 中国科学技术大学图书馆 | 安徽省首届高校研究生信息素养夏令营 |
| 一等奖 | 北京大学图书馆 | 新媒体环境下的图书馆“微”营销团队 |
| 一等奖 | 上海交通大学图书馆 | 新技术 新模式 新体验@SJTULIB主页 |
| 一等奖 | 北京大学图书馆 | 当图书馆遇上“密室逃生”——北大读者参与图书馆服务设计撷英 |

此外，一批高校图书馆以服务创新为抓手，谋求自身转型发展。复旦大学图书馆通过推行一系列“以读者为中心”的服务创新实践，如服务推广活动、新生知识培训、建立读者意见反馈系统、推行柔性化服务等，有效提升了服务质量[85]。上海交通大学图书馆在学科服务方面颇有建树，自2007年起全面推行“学科服务”主战略[86]，2008年以学科服务为主线，开创IC2创新服务模式，并逐步形成“泛学科化服务”体系[87]。清华大学图书馆在资源建设学科化[88]、参考咨询智能化[89]、服务网络化泛在化[90]方面进行了全方位的探索实践。北京大学图书馆在开放研究数据管理[91]、智库型服务[92]方面进行积极全面探索，并开展了一系列富有成效的服务，为学校的学科发展、管理决策提供有力支撑。南京大学图书馆打造阅读文化活动品牌、开展线上线下融合的新媒体营销[93]来提高图书馆服务知名度和美誉度。

## 4 总结及展望

通过对近二十年我国高校图书馆服务质量效益和服务创新动力相关文献的整理归纳和综述，研究主要呈现以下特征：①理论研究与实践案例相结合，研究呈现多元化趋势。对于服务质量效益和服务创新的研究涉及到高校图书馆服务的方方面面，这也显示出我国高校图书馆服务的蓬勃发展态势。主要的研究内容有服务质量效益的影响因素、评价指标体系、评价方法研究、图书馆服务的创新举措与实践案例研究等。②研究不断精细化。虽然研究内容涉及方方面面，但随着研究的深入推进，对用户需求的精准把握、为用户提供个性化服务等越来越成为研究的关注重点。③在传承的基础上持续创新。随着外部社会环境的变化，各种

新举措、新服务不断涌现并被赋予新的内涵，如学科服务、阅读推广、专利信息服务等。

结合新世纪以来高校图书馆服务质量效益和服务创新动力研究的相关内容，也发现未来可进一步着力研究的内容包括：①在服务质量效益的研究上，更侧重于服务质量的研究，关于服务效益的研究较少，且对于质量效益的关系没有明确的解析。在未来，对于服务质量和效益的辩证关系，可以进一步研究和论证。②在服务创新的研究上，服务创新的动力主体、动力机制、创新绩效等理论研究还相对较少，更侧重于服务创新的实证研究。实践离不开理论的指导，在未来，服务创新系统理论、运行机理、保障机制等，可作为进一步探索和研究的方向。③对于服务质量效益与服务创新之间的关系探究还存在一定程度的空白。

高校图书馆服务质量效益和服务创新动力研究是一个宏大的课题，涉及到图书馆工作的方方面面。图书馆人应保持敏锐的眼光，洞悉外部环境变化对图书馆可能带来的影响，不断应时而变、顺势而变，创新服务，将高校图书馆服务质量效益作为永恒的事业追求。



**参考文献：**

[1] 柯平. 21 世纪前半叶我国图书馆事业发展中的重大问题[J]. 图书馆工作与研究，2006(3)：2－7.
[2] 王世伟. 未来图书馆的新模式——智慧图书馆[J]. 图书馆建设，2011(12)：1－5.
[3] 王世伟. 再论智慧图书馆[J]. 图书馆杂志，2012，31(11)：2－7.
[4] 王世伟. 论智慧图书馆的三大特点[J]. 中国图书馆学报，2012，38(6)：22－28.
[5] 吴声亮. 高等学校图书馆服务工作的重点问题[J]. 四川图书馆学报，1979(1)：23－28.
[6] 柯平. 图书馆服务理论探讨[J]. 大学图书馆学报，2006(1)：38－44.
[7] 程焕文. 质量和效益：图书馆事业建设的永恒主题[J]. 图书情报工作，1997(9)：2.
[8] 别立谦，刘彦丽. 擘划明天：中美大学图书馆馆长研讨会综述[J]. 大学图书馆学报，2015，33(4)：5－13.
[9] 初景利. 图书馆服务质量评价新理论[J]. 图书情报工作，1999，43(11)：3－5.
[10] 郭云鹏，徐宝祥. "满意镜像"理论与高校图书馆服务质量测度和优化[J]. 图书情报工作，2015，59(1)：23－32，55.
[11] 赵国忠，张创军. 高校图书馆社会化服务概论[M]. 北京：国家图书馆出版社，2016.
[12] 赵云亭. 讲求经济效益 提高藏书质量——谈高校图书馆的藏书建设[J]. 高校图书馆工作，1997(4)：65－66.
[13] 陈同焕，王玉婷. 影响高职图书馆信息服务质量效益的因素探析[J]. 河南图书馆学刊，2006(6)：86－87.
[14] 赖晓云. 试论图书馆服务创新[J]. 图书馆论坛，2004，24(4)：18－20.
[15] 赵笙，张欣毅. 图书馆是一个生长着的有机体——图书馆学新老五定律引发的思考[J]. 图书馆理论与实践，1999(4)：29－32.
[16] 孙静，粟慧. 用户感知的服务质量评价模式——以用户为中心的图书馆服务质量评价[J]. 图书情报工作，2005，49(11)：107－111.
[17] 吴冬曼，邵敏，张喜来. 研究图书馆服务质量评价指标构建实证研究[J]. 大学图书馆学报，2012，30(5)：82－89.
[18] 曹树金，陈忆金，杨涛. 基于用户需求的图书馆用户满意实证研究[J]. 中国图书馆学报，2013，39(5)：60－75.
[19] 刘祯臣，韩子军，宿英德编著. 图书馆文献资源建设[M]. 上海：上海科学技术文献出版社，1992：193.
[20] 赵元章. 谈谈图书馆藏书的质量评价问题[J]. 情报杂志，2005(2)：125－126，129.
[21] 蔡迎春，康红. 基于馆藏结构分析和文献利用统计的藏书质量优化策略研究[J]. 图书馆建设，2009(9)：42－46.
[22] 陈健. 高校图书馆藏书质量评价体系的构建[J]. 江西图书馆学刊，2008(2)：47－48.
[23] 肖珑，张宇红. 电子资源评价指标体系的建立初探[J]. 大学图书馆学报，2002，20(3)：35－42，91.
[24] 肖珑，李浩凌，徐成. CALIS 数字资源评估指标体系及其应用指南[J]. 大学图书馆学报，2008，26(3)：2－8，17.
[25] 唐琼，张新鹤. 基于用户满意度的图书馆电子资源质量评价模型研究[J]. 图书馆杂志，2007，26(7)：46－53，62.
[26] 严安，严亚兰. 高校图书馆电子资源持续使用意愿影响因素实证研究[J]. 图书馆论坛，2013，33(3)：43－50，30.
[27] 郝忠洛. 论读者需求与图书馆服务方式[J]. 图书情报工作，2007，51(12)：135－137，115.
[28] 陈永玲. 数字化时代图书馆服务创新探讨[J]. 图书馆论坛，2007，27(3)：124－126.
[29] 初景利，张冬荣. 第二代学科馆员与学科化服务[J]. 图书情报工作，2008，52 (2)：6－10，68.
[30] 范并思. 阅读推广与图书馆学：基础理论问题分析[J]. 中国图书馆学报，2014，40(5)：4－13.
[31] 吴高，韦楠华. 我国高校图书馆阅读推广所存在的问题与对策研究[J]. 图书情报工作，2013，57(3)：47－51.
[32] 肖珑. 后数图时代的图书馆空间功能及其布局设计[J]. 图书情报工作，2013，57(20)：5－10.
[33] 陶蕾. 图书馆创客空间建设研究[J]. 图书情报工作，2013，57(14)：72－76，113.
[34] 杨新涯，向晴，王莹. 以校友服务为核心的高校图书馆社会服务范式研究[J]. 大学图书馆学报，2019，37(5)：32－37.
[35] 初景利，赵艳. 图书馆从资源能力到服务能力的转型变革[J]. 图书情报工作，2019，63(1)：11－17.
[36] 罗泽宇. 图书馆服务能力理论研究——概念、特性、提升障碍及逻辑起点[J]. 图书馆杂志，2012，31(2)：2－4，10.
[37] 杨九龙，阳玉堃. 生命周期视野下的图书馆技术绩效评价体系

构建研究[J]. 图书馆论坛,2018,38(11):61 -69,106.
[38] 杨九龙,崔佳楠. 图书馆技术绩效评价模式研究[J]. 数字图书馆论坛,2018(6):61 -66.
[39] 樊秀萍. 馆员素质:制约高校图书馆发展的主体因素[J]. 大学图书馆学报,2002,20(2):75 -77,92.
[40] 韩毅,杨晓琼,李健. 图书馆服务质量影响因素的权重测定及模糊评价分析[J]. 中国图书馆学报,2007,33(5):79 -82.
[41] 慎金花,宋小建. 高校图书馆绩效考核与激励机制研究——以同济大学图书馆为例[J]. 大学图书馆学报,2007,25(6):9 -12.
[42] 吴汉华,王波,古永洁. 2019 年中国高校图书馆基本统计数据分析[J]. 大学图书馆学报,2020,38(6):49 -54,70.
[43] 王世伟. 服务是图书馆存在的理由[J]. 图书馆论坛,2002,22(5):42 -43,39.
[44] 西皮莱,邹小娅. 乘风破浪还是随波逐流——解析 IFLA 趋势报告[J]. 图书馆研究与工作,2014(4):18 -21.
[45] 李华瑛. 图书馆员是图书馆事业的灵魂[J]. 河南图书馆季刊,1981(1):51 -53.
[46] 吴建中. 21 世纪图书馆员的使命[J]. 图书馆杂志,1999,18(3):22 -24.
[47] 王甜,钟宪文. 基于动力模型的服务创新模式研究[J]. 科学学与科学技术管理,2005(11):80 -84.
[48] 赵晖. 图书馆服务创新动力机制研究[J]. 图书馆学研究,2009(2):77 -79.
[49] 陈建龙. 论大学图书馆信息服务创新的细分与整合战略[J]. 大学图书馆学报,2018,36(5):5 -11.
[50] 陈三保. 新形势下图书馆服务与创新[M]. 昆明:云南科技出版社,2018:221 -222.
[51] 王新才,谢鑫. 图书馆服务创新的目的、动力源与制度设计[J]. 大学图书馆学报,2018,36(5):17 -22.
[52] 于良芝,洪秋兰,谷松. SERVQUAL 质量评估工具效用性再认识——基于认识论视角的定性考察(上)[J]. 上海高校图书情报工作研究,2005,15(4):1 -5.
[53] 初景利. 应用 SERVQUAL 评价图书馆服务质量[J]. 大学图书馆学报,1998,16(5):44 -45.
[54] 金更达. 图书馆服务质量评价实现探讨[J]. 大学图书馆学报,2002,20(3):49 -54,92.
[55] 张健兰,吴向丹. SERVQUAL 模型在图书馆服务质量评价上的应用[J]. 图书馆学研究,2003(5):87 -90.
[56] 钱佳平. 基于 SERVQUAL 的大学图书馆信息服务质量测评体系的研究与设计[J]. 大学图书馆学报,2001,19(4):34 -37,91.
[57] 宋秀梅. 基于 SERVQUAL 模型改进的图书馆服务质量评价模型构建[J]. 高校图书馆工作,2013,33(4):52 -55.
[58] 许玲,王利,周从军. 面向全面质量管理——用 SERVQUAL 评价图书馆服务质量[J]. 图书情报工作,2001,37(5):76 -79.
[59] 于良芝,谷松,赵峥. SERVQUAL 与图书馆服务质量评估:十年研究述评[J]. 大学图书馆学报,2005,23(1):51 -57.
[60] 施国洪,岳江君,陈敬贤. 我国图书馆服务质量测评量表构建及实证研究[J]. 中国图书馆学报,2010,36(4):37 -46.
[61] 任馨,章云兰,金中仁. 图书馆服务质量评价新模式——从 SERVQUAL 到 LibQUAL +[J]. 情报杂志,2002,21(7):47 -48.
[62] 常唯. LibQUAL + ~(TM)——图书馆服务质量评价方法新进展[J]. 大学图书馆学报,2003,21(4):23 -26.
[63] 袁琳,刘银红. ARL 对 LibQUAL + 图书馆服务质量评价模式的研究与应用[J]. 图书情报知识,2004(2):75 -77.
[64] 孙静,粟慧. 用户感知的服务质量评价模式——以用户为中心的图书馆服务质量评价[J]. 图书情报工作,2005,41(11):107 -111.
[65] 吴冬曼,赵熊,解春伟,等. 网络环境下图书馆服务质量评价方法探析——清华大学图书馆读者满意度调查工作的实践与思考[J]. 大学图书馆学报,2006,24(1):49 -52.
[66] 夏有根,潘继进,徐一忠. 基于 LibQUAL 的图书馆服务质量评价及实证研究[J]. 情报理论与实践,2009,32(6):32 -35,13.
[67] 史继红. 论 LibQual 作为图书馆服务质量评价工具的局限性[J]. 情报科学,2008(3):414 -417.
[68] 包平,周丽. ClimateQUAL™ 图书馆服务质量评价新体系[J]. 大学图书馆学报,2010,28(5):96 -100.
[69] 包平,周丽. 基于 ClimateQUAL™ 的高校图书馆评价实证研究[J]. 大学图书馆学报,2012,30(1):35 -40.
[70] 江新. 图书馆组织气候评价 ClimateQUAL™ 的本土化研究[J]. 图书情报工作,2013,57(17):39 -44,81.
[71] 蒲筱哥,胡亚敏. 图书馆电子资源绩效多指标综合评价方法评析[J]. 图书情报工作,2013,57(7):139 -143,146.
[72] 陆萍. 在高校图书馆评估中运用层次分析法确定指标的权重[J]. 现代情报,2005(5):36 -38.
[73] 刘晓波. ANP 方法在高校图书馆评估中的应用[J]. 图书馆界,2008(3):58 -61.
[74] 郑晓虹. 基于数据包络分析(DEA)的高校图书馆效率评价[J]. 图书馆理论与实践,2011(11):72 -73.
[75] 朱远春. 高校图书馆服务质量模糊综合评价及其应用实践[J]. 现代情报,2009,29(7):128 -132.
[76] 朱天慧. 高校图书馆服务质量评估实证研究——基于质量功能展开和灰色相关分析[J]. 情报理论与实践,2013,36(10):77 -80.
[77] 刘秀荣,尹洪胜,齐卫娟. 基于主成分和聚类分析的图书馆服务效率综合评价[J]. 情报杂志,2009,28(S2):207 -209,189.
[78] 乔红丽. MOT 视角下高校图书馆用户满意度提升探析[J]. 山西档案,2014(6):91 -94.
[79] 鞠建伟,梁花侠. 高校图书馆服务用户满意度的 BP 神经网络模型的建立[J]. 情报杂志,2004,23(8):103 -104,109.
[80] 王秀琴. 平衡计分卡在高校图书馆绩效管理中的应用[J]. 图书馆学研究,2009(11):8 -10.
[81] 李正兰,张西亚. 从成本效益分析的角度谈高校图书馆数字馆藏评价[J]. 大学图书情报学刊,2010,28(6):38 -42.
[82] 王萍,王毅,罗军,等. 关键事件技术与主成分分析法在高校图书馆服务质量评价中的应用[J]. 情报理论与实践,2012,35(12):79 -85.

[83] 施国洪,刘慧慧,王治敏. 大学图书馆服务质量测评指标体系构建[J]. 图书馆工作与研究,2011(6):8 - 12.
[84] 孟祥保,叶兰. 首届全国高校图书馆服务创新案例大赛获奖案例的分析与思考[J]. 图书情报工作,2015,59(3):42 - 49.
[85] 徐一新,张敏,王乐,等. 复旦大学图书馆提高服务质量的实践与探讨[J]. 大学图书馆学报,2013,31(5):63 - 67.
[86] 郭晶,黄敏,陈进,等. 上海交通大学图书馆学科服务创新的特色[J]. 图书馆杂志,2010,29(4):32 - 34,19.
[87] 陈进. 大学图书馆泛学科化服务体系[M]. 北京:海洋出版社,2018.
[88] 韩丽风,张秋. 图书馆资源建设学科化的实践与思考——以清华大学图书馆为例[J]. 图书情报工作,2011,55(7):63 - 67.
[89] 姚飞,纪磊,张成昱,等. 实时虚拟参考咨询服务新尝试——清华大学图书馆智能聊天机器人[J]. 现代图书情报技术,2011(4):77 - 81.
[90] 姚飞,窦天芳,武丽娜,等. 基于社会网络理念打造泛在图书馆服务——以清华大学图书馆为例[J]. 大学图书馆学报,2013,31(5):68 - 75.
[91] 朱玲,聂华,崔海媛,等. 北京大学开放研究数据平台建设:探索与实践[J]. 图书情报工作,2016,60(4):44 - 51.
[92] 马芳珍,李峰. 高校图书馆智库型服务探索实践及思考——以北京大学图书馆为例[J]. 图书馆杂志,2018,37(9):64 - 69,117.
[93] 翟晓娟,张宇,史梅. 图书馆线上线下融合的新媒体营销实践与策略研究——以南京大学图书馆为例[J]. 图书馆理论与实践,2020(1):102 - 107.

**作者贡献说明:**
耿哲:文献调研与论文撰写;
郭晶:确定选题与论文修改。

## Retrospect and Prospect of the Research on Service Quality, Benefit and Service Innovation Impetus of Chinese Academic Libraries in the Past 20 Years

Geng Zhe　Guo Jing
Shanghai Jiao Tong University Library, Shanghai 200240

Abstract: [**Purpose/significance**] Provide the reference for the academic libraries to continuously improve service quality and benefit, maintain vigorous vitality, and open up a new journey of development. [**Method/process**] This paper adopted the methods of bibliometric analysis and key literature review, and divided the research phases of service quality, benefit and service innovation in the past 20 years and sorted out the changes in research topics, clarify the key influencing factors and evaluation system of service quality and benefit and mechanisms of service innovation impetus. [**Result/conclusion**] From the perspective of literature research, the service innovation and the evaluation of service quality and benefit of academic libraries are not only hotspots of practices, but also an important direction of theoretical research. This paper summarizes three research characteristics and three research deficiencies to provide reference for the improvement of service quality and benefit and for the tapping of service innovation impetus of the academic libraries in the new development stage.

Keywords: academic libraries　service quality　service benefit　service innovation impetus　retrospect